



Toimitus kohtaa kriisin

Yle Tampereen toimittajien toiminta kriisiuutisoinnissa Kriisiviestinnän
ohjeiden näkökulmasta

Mirva Lahtimaa

Kulttuurialan opinnäytetyö
Monimediajournalismi
Medianomi (AMK)

TORNIO 2012

TIIVISTELMÄ

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Tekijä: Mirva Lahtimaa
Opinnäytetyön nimi: Toimitus kohtaa kriisin. Yle Tampereen toimittajien toiminta kriisiuutisoinnissa Kriisiviestinnän ohjeiden näkökulmasta
Sivuja (joista liitteitä): 35(1)
<p>Opinnäytetyössäni otan selvää Yle Tampereen paikallistoimituksen valmiuksista toimia kriisi- ja erityistilanteissa. Työni tavoitteena on selvittää, millainen toimintasuunnitelma Yle Tampereen paikallistoimituksella on tällaisten tilanteiden varalle ja kuinka toimittajat toimivat sen mukaan. Lopputuloksena on käytännön ohjeita sisältävä raportti Tampereen, ja miksei myös muidenkin medioiden, toimittajille.</p> <p>Työssäni käytän sekä kriiseistä että toimitustyöstä ja toimittamisesta kertovaa kirjallisuutta. Lisäksi olen tutkinut kriisiviestintää ja tehnyt haastatteluja alan ammattilaisille. Opinnäytetyöni toiminnallinen produktiosuus koostuu harjoittelustani Yle Tampereen paikallistoimituksessa. Valitsin tämän aiheen sillä perusteella, että kriisi- ja erityistilanteista uutisoiminen ovat kiinnostaneet minua aina opiskeluni toisesta vuodesta lähtien.</p> <p>Tässä työssä vastaan kysymyksiin kuuden teemahaastattelun ja kirjallisten lähteiden pohjalta. Lisäksi mukana on tärkeitä alan lähteitä internetistä. Tutkin Yle Tampereen kriisiviestintäsuunnitelmaa ja muita kriisiviestintäohjeita. Työssäni pohdin myös koulutuksen merkitystä ja kuinka toimintamallia tulisi ylläpitää ja kehittää.</p> <p>Opinnäytetyöni osoitti selkeästi, ettei kriisistä uutisoimiseen voi valmistautua etukäteen kunnolla. Toisaalta, koska uutisorganisaatio on luonteeltaan kriisiorganisaatio, toimitaan normaalissa työssä jo kriisiuutisoinnin vaatimalla tavalla. Valteiksi kriisiuutisoinnissa nousi rauhallisuus, nopeus, tarkkuus ja oman päivittäisen työn tekeminen. Tulin myös siihen lopputulokseen, että Yle Tampereen Kriisiviestinnän ohjeita olisi hyvä täydentää varmuuden vuoksi.</p>
Asiasanat: kriisi, erityistilanteet, Yle Tampere, kriisiviestinnän ohjeet, toimittaja

ABSTRACT

KEMI-TORNIO UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Author: Mirva Lahtimaa
Thesis title: News agency faces a crisis. Yle Tampere – How journalists act in crisis according to Crisis Communication guidelines?
Pages (Appendix): 35(1)
<p>In this thesis I find out about Yle Tampere's operational preparedness in different states of crisis and emergency. My objective is to find out what kind of operational strategy Yle Tampere has designed for the aforementioned situations and how their journalists act according to it. The final result is a report also containing practical guidelines not only for journalists in Yle Tampere but also for journalists in other news agencies.</p> <p>I use both crisis- and journalism-related literature in this study. In addition, I researched crisis-related media and interviewed various professional journalists on the subject. The product part of my functional thesis consists of my practical studies and work as an intern in Yle Tampere news agency. I chose this topic based on the fact that since my second year in university of applied sciences, crisis- and emergency-related journalism has been an inexhaustible source of interest to me.</p> <p>In this study I answer the questions by drawing from six interviews and various literary sources. Established field-related sites on the Internet are also referred to. I examine Yle Tampere's crisis communications strategy and other corresponding guides. I also discuss different methods of schooling, upholding and improving the existing approach and operating models.</p> <p>My thesis clearly indicates that there is no reliable way a journalist can prepare oneself to operating in crisis situations. However, as Yle is a crisis-related media organization in the first place, it already has its employees operating every day in manners required from well-functioning crisis journalism. Calm and peaceful behavior, speed, precision and steadfast performing in one's daily work emerged as advantages in crisis-journalism. I also think that Yle Tampere should add some guidelines to Crisis Communication guidelines, just in case.</p>
Subjects: crisis, Yle Tampere, journalist, Crisis Communication guidelines, special situations.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN TEOREETTINEN VIITEKEHYS	7
2.1 Teemahaastattelut ja lähdekirjallisuus.....	7
2.2 Käsitteiden avaus	9
2.3 Kriisit ja erityistilanteet	10
2.4 Kriiseihin valmistautuminen ja niistä uutisoiminen.....	11
2.5 Kriisiuutisen elinkaari	12
2.6 Ylen erikoistehtävä – ei mansikoita pääuutisessa	14
3 YLE TAMPEREEN KRIISIViestinnän OHJEET	16
3.1 Yle Tampereen toimittajien kokemukset kriisiuutisoinnista	16
3.2 Ennen juttukeikkaa	17
3.3 Juttukeikalla	18
3.4 Juttukeikan jälkeen.....	20
3.5 Ohjeistuksen hyvät ja huonot puolet	22
4 OMA KRIISIUUTINEN - PALOAIKKARAPORTOINTI.....	23
4.1 Tieto palosta.....	23
4.2 Punkalaitumella palopaikalla	24
4.3 Takaisin toimitukseen.....	26
4.4 Kriisiviestinnän ohjeiden toteutuminen jutun teossa	26
5 YHTEENVETO JA POHDINTA.....	29
5.1 Koulutus toisi varmuutta	29
5.2 Lisäohjeita ja kehittämis ehdotuksia	31
LÄHTEET	33
LIITELUETTELO	35

1 JOHDANTO

”Uutiset on kriisiorganisaatio, kun palokunta rassaa letkuja, me kuitenkin jatkamme hommia. –Matti Rönkä, uutisankkuri” (Pernaa 2009, 372).

Edellä mainittu uutisankkuri Matti Röngän viittaus on mielestäni erittäin osuva, sillä uutiset kertovat meille erityistilanteissa, mitä tapahtuu, kun kriisi on päällä ja kun se on ohi. Uutistoimituksen, toisin sanoen toimittajien, täytyy kyetä uutisoimaan vakavimmistakin aiheista, sillä kuulijat, katsojat ja lukijat luottavat siihen, että he saavat ajan tasalla olevaa tietoa meneillään olevasta kriisistä.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka päätutkimuskysymys pyrkii selvittämään, kuinka Yle Tampereen toimittajat toimivat kriisi- ja erityistilanteissa. Kriisi- ja erityistilanteilla tarkoitan tapahtumaa, jossa media uutisoi koko kansakuntaa koske-
tavasta tilanteesta, kuten vuonna 2007–2008 tapahtuneista Jokelan ja Kauhajoen kou-
lusurmista tai koko maailmaa koskettaneesta, New Yorkissa tapahtuneesta, World Trade
Centerin torneihin kohdistuneesta terrori-iskusta. Alakysymykset vastaavat siihen, mil-
laiset ovat Yle Tampereen Kriisiviestinnän ohjeet ja kuinka suuri merkitys niiden yllä-
pidolla ja koulutuksella on kriisiviestinnässä ja millainen oli oma kokemukseni kriisi-
viestinnän osalta. Työni toiminnallinen osuus koostuu toimituksessa tekemästäni toimi-
tustyöstä, joka sisälsi myös kriisitoimitustyötä palopaikkaraportoinnin muodossa.

Työni tietoperusta koostuu organisaatioetnografisesta osallistuvasta havainnoinnista eli
Yle Tampereella tekemästäni harjoittelusta. Tähän sisältyy muun muassa toimituksen
oma Kriisiviestinnän ohje ja Ylen intra. Hyödynsin myös tekemällä tutkimisen tutki-
musmenetelmää omien radio- ja tv-juttujeni osalta. Lisäksi mukana ovat toimittajien ja
esimiesten kanssa tekemäni teemahaastattelut. Yle Tampereella työhöni kuuluivat lähes
kaikki toimituksen työt lukuun ottamatta juontamista ja pääsin kokeilemaan lähes kaik-
kea toimittamistyöhön kuuluvaa. Juttukeikat olivat monimuotoisia ja pääsin tekemään
muun muassa oman tv- jutun lääketieteen kandidaateista. Lisäksi tein jutun Punkalaitu-
mella sattuneesta tehdaspalosta. Palopaikkaraportointi on osa kirjallista raporttia ja kä-
sittelen siinä omia näkemyksiäni Yle Tampereen Kriisiviestinnän ohjeista ja niiden toi-
mivuudesta.

Opiskeluni aikana kiinnostuin kriisijournalismista toisen vuoden seminaarityön ansios-
ta. Tutkin seminaarityössäni Jokelan ja Kauhajoen koulusurmien uutisointia ja toimitta-
jien toimintaa. Olen hyvin kiinnostunut siitä, miten toimittaja toimii ja kykenee toimi-
maan kriisitilanteessa. Toiminta ei mielestäni voi olla ohjaamatonta, joten tällöin sille
on pakko löytyä jonkinlainen suunnitelma, jonka mukaan nopeutta vaativassa tilantees-
sa toimitaan. Osalla toimintasuunnitelma on selkärangassa, mutta aloittelevalla toimitta-
jalle suunnitelma voi olla erittäin hyödyllinen.

Mikäli toimintasuunnitelmaa pahan päivän varalle ei ole, saattaa uutisointi vaarantua.
Mielestäni toimittajan paras uutinen on kriisiuutinen, niin kamalalta kuin se kuulostaa-
kin. Tavallisesta päivittäisestä toimitustyöstä poikkeava tilanne on työn suola. Kukaan
ei tietenkään toivo, että kriisejä sattuisi mutta niitä sattuu. Arto Nyberg sanoi 2.3.2012
Aamu-TV:ssä, Irakin maasodan alusta, maaliskuussa vuonna 2003, että vaikka sota on-
kin traagista, niin kuinka hienoa sitä onkaan toimittajana suorassa lähetyksessä seurata
(Nyberg 2012). Loppujen lopuksi toimittajat ovat kuitenkin ihmisiä ja hekin saattavat
mennä kriisitilanteessa tolaltaan. Kun toimintasuunnitelmaa on harjoiteltu, kykenevät
toimittajat mitä luultavimmin toimimaan ammattimaisesti työssään ja saamaan irti tar-
vittavat tiedot; nopeasti ja luotettavasti.

Pitäisikö toimittajia sitten kouluttaa erityistilanteiden uutisointia varten? Kemi-Tornion
ammattikorkeakoulu järjesti kolmannen vuoden opiskelijat Hertta 2010 -
suuronnettomuusharjoitukseen Kemiin. Kyseisessä harjoituksessa me monimediaopis-
kelijat olimme toimittajan rooleissa ja toimimme osana harjoitusta. Mukana olivat myös
pelastushenkilökunta ja monet muut tahot. Tämä auttoi opiskelijaa hahmottamaan ta-
pahtumien kulkua, joten voisiko se toimia myös ammattitoimittajille.

Tämä opinnäytetyö etenee tietopohjan ja käsitteiden määrittelystä Tampereen Ylen
Kriisiviestinnän ohjeisiin, joiden toimivuutta pohdin tekemieni haastattelujen pohjalta.
Seuraavassa osassa käsittelen omakohtaisen kokemuksen Tampereen toimitukselle te-
kemästäni palopaikkaraportoinnista ja käsittelen omasta näkökulmastani Kriisiviestin-
nän ohjeita. Lopuksi teen yhteenvedon työstäni ja pohdin koulutuksen ja ylläpidon mer-
kitystä Kriisiviestinnän ohjeiden kannalta.

2 OPINNÄYTETYÖN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

2.1 Teemahaastattelut ja lähdekirjallisuus

Työni teoreettinen viitekehys painottuu kriisien tulkintaan ja toimittajien työhön. Tein haastatteluni hyödyntäen laadullisia tutkimusmenetelmiä. Teoreettinen viitekehys pohjautuu media-alan kirjallisuuteen, kriisikirjallisuuteen, omiin kokemuksiini ja tekemiini puolistrukturoituihin teemahaastatteluihin. Laadullista tutkimusmenetelmää käytetään, kun halutaan kirjoittamatonta faktatietoa. Itse halusin tietoa Yle Tampereen toimittajien toiminnasta kriisitilanteissa. Opinnäytetyössäni tämänkaltaisen kirjoittamaton tieto on korvaamatonta, sillä kirjallisuutta löytyi erittäin niukalti ja sekin kertoi aiheesta sivua-vasti. Etsin tietoa pieninä palasina muun muassa toimittajan työtä käsittelevistä teoksista. Kriiseistä sain tietoa kriisiviestintään paneutuvasta kirjallisuudesta. Lisäksi käytin suhteellisen paljon internetistä peräisin olevia lähteitä, sillä journalistin ohjeet, The Dart centerin kriisiohjeistus ja paljon aihetta käsitteleviä artikkeleita, löytyivät sieltä. Kirjallinen aineisto on siis todella monialainen.

Käytin puolistrukturoitua kysymyspatteria, jotta saisin haastateltavista enemmän irti. Koen, että vapaampi keskustelu tuo tärkeitä asioita paremmin esille. Puolistrukturoitu haastattelu on tarkkaan määritellyn, strukturoidun haastattelun ja täysin vapaan haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa kysymykset sijoittuvat teeman ympärille, mutta kysymysten järjestys voi olla jokaiselle haastateltavalle eri, kuten kysymyksen muotoilukin. Myös lisäkysymyksiä voi tehdä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 45–48.) Haastattelussa käsittelemme toimittajien ja esimiesten toimimista kriisitilanteissa ja sitä, miten heidän mielestään tilanteessa tulisi toimia.

Haastattelin Yle Radio Suomen vastaavaa tuottajaa Minna Hannulaa, sillä hänellä on kokemusta kriisitilanteista hallinnon tasolla. Lisäksi haastattelin Hannele Muurosta, joka on Ylen uutiskeskukseen päällikkö ja hänen vastuualueitaan ovat suunnittelu ja kuvanhankinta. Hänet valitsin haastateltavaksi siksi, että hänellä on kokemusta käytännön uutistyyöstä, kun kriisi kohtaa. Heidän haastatteluistaan sai arvokasta taustatietoa.

Tärkeimmät haastatteluni tein Yle Tampereen toimituksessa, missä haastattelin maakuntaradion päällikköä Maaria Grönforsia sekä kolmea toimittajaa, jotka ovat olleet muka-

na tekemässä kriisiuutista jollain tavalla. Heidän kertomustensa pohjalta nousee esiin tarpeellisia ohjeita toimittajille kriisitilanteisiin. Haastattelin Ulla Meriläistä, jolla on pitkä tausta uutistoimittajana niin valtakunnan uutistoimituksesta kuin alueellisistakin uutisista. Hän oli mukana Nokian vesikriisissä vuosien 2007 ja 2008 vaihteessa. Valitsin haastatteluun myös Yle Tampereen radion tuottajan, nyt jo Ylen aikaisen tuottajaksi siirtyneen, Kai Kostamon. Hän oli studiossa, kun tieto Aasian tsunamista vuonna 2004 saatiin. Viimeisenä haastattelin uutistoimituksen uusinta vahvistusta Matti Vikmania. Hän on nykyään Ylen uuden, Suora linja -ohjelman, toimittaja, mutta myös aluetoimituksen palveluksessa. Hänellä on kokemusta Estonian uppoamiseen liittyvästä toimitustyöstä. Kaikki kolme kertovat kokemuksistaan ja pohtivat hyviä neuvoja kriisiuutisointitilanteeseen sekä koulutuksen ja ohjeiden merkitystä.

Toteutin kaikki haastattelut haastateltavien omissa työpisteissä joulukuussa 2011 ja tammikuussa 2012. Hannulan ja Muurosen haastattelut tapahtuivat Helsingissä Pasilassa ja Grönforsin, Kostamon, Meriläisen ja Vikmanin haastattelut Tampereen toimituksen tiloissa. Nauhoitin haastattelut käyttäen Zoom H4 ja Olympuksen LS-5 – tallentimia. Purin haastattelut omalla tietokoneellani käyttäen VLC Media Player ohjelmaa. Litteroin eli kirjoitin auki ainoastaan osan haastatteluista, sillä samat asiat toistuivat kaikilla haastateltavilla.

Suunnittelin kaikille haastateltaville samanlaisen kysymysrungon. Loppujen lopuksi Hannulan ja Muurosen haastatteluista, kuten myös Tampereen toimituksen keskinäisistä haastatteluista tuli samankaltaiset keskenään. Tämä johtui valtakunnantoimituksen ja aluetoimituksen eroista. On hyvä muistaa, että aluetoimitusten ja valtakunnallisen toimituksen uutistoiminta on hieman erilaista ja tässä opinnäytetyössä käsitellään asiaa aluetoimitusten näkökulmasta. Muurosen ja Hannulan kysymykset käsittelivät enemmän kriisitoimittamista yleisellä tasolla ja kriisiviestinnän ohjeistuksia. Tampereen toimituksen kysymykset käsittelivät enemmän toimittajan työtä jossakin tietyssä kriisitilanteessa. Haastattelujen kestot vaihtelivat puolesta tunnista reiluun tuntiin. Tärkeimmät tiedot sain Tampereen toimituksesta.

Opinnäytetyöni tärkeimmiksi teoksiksi nousivat Pentti Raittilan ”Uutinen Estonia” (1996), sekä Lilly Korpiolan ”Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa”. Kaikkein tärkeimmät lähteet löytyivät kuitenkin internetistä. The Dart Centerin ”Trauma ja jour-

nalismi” ohjeistus on eniten käyttämäni sivusto ja Yle Tampereen Kriisiviestinnän ohjeet ovat opinnäytetyöni suola. Lisäksi mukana on englanninkielisiä teoksia ja internet-lähteitä.

2.2 Käsitteiden avaus

Tässä työssä on paljon käsitteitä, jotka voivat vaatia selitystä. Ensinnäkin kriisi tarkoittaa tässä työssä erityistilannetta, joka vaatii tiedottamista ja uutisointia. Eli toisin sanoen ihmiset tarvitsevat tietoa tapahtuneesta. En kuitenkaan käsittele työssäni sotia, sillä silloin kyse olisi poikkeusoloista ja käytännöt olisivat erilaiset (Hannula 2011). Kriisi voi olla globaali, jolloin se koskettaa koko maapallon asukkaita, tai kansallinen, jolloin se koskettaisi Suomea. Toisaalta maamme sisällä se voi olla myös paikallinen, jolloin mukaan astuvat aluetoimitukset (Huhtala & Hakala 2007, 43–83.) Aluetoimitukset, joihin myös Yle Tampereen toimitus kuuluu, vastaavat oman alueen uutisoinnista, alueita on yhteensä 18 (Yle 2012, hakupäivä 1.3.2012). Kriiseille ominaista on yllättävyys ja ne kylvävät ihmisiin epävarmuutta. Median tehtävä on tässä kohtaa poistaa tuota epävarmuutta ja tiedonpuutetta (Brayne & Hakola 2009, hakupäivä 7.9.2011).

Yleensä kriisiin liittyy myös toimittajantyön kannalta olennainen asia eli ihmisen sokki. Toimittajan täytyisi kyetä tunnistamaan tämä tila, jotta hän voi käsitellä ihmistä. Yleensä kriisipaikalle ensimmäisten joukossa saapuvat pelastushenkilökunnan ohella toimittajat. Miksi siis myös heillä ei tulisi olla tietoa ihmisen psyykestä eli ihmisen mielestä? Ihmiset saattavat olla sokkivaiheessa ”petollisen rauhallisia”, apaattisia tai lamaantuneita. Toimittajat ja valokuvaajat voivat toiminnallaan aiheuttaa traumoja jo sokissa olevalle ihmiselle. Tilannetta voi mielestäni verrata, ehkä hieman oudosti, keitettyyn perunaan. Kun peruna on keittämätön, ei sen sisään pääse yhtä helposti kuin keitettyyn perunaan. Myös ihmisen aivot ovat herkemmit kuumentavan tilanteen jälkeen vastaanottamaan traumatisoivia kokemuksia (Hammarlund 2004, 67.)

Tässä työssä The Dart Centerin Trauma ja journalismi -opas journalistille, Yle Tampereen Kriisiviestinnän ohjeet sekä Journalistin ohjeet nousevat myös tärkeään asemaan. Journalistin ohjeet ovat toimittajalle ohjenuora, johon ainakin tällaisen aloittelevan toimittajan on helppo turvautua. Ne ovat JSN:n eli Julkisen sanan neuvoston laatimat.

JSN:n tehtävänä on tulkita hyvää journalistista tapaa ja puolustaa julkaisu- ja sananvapautta. Se antaa päätökset sille tehdyistä journalismia koskevista kanteluista (JSN 2012, hakupäivä 1.3.2012.) The Dart Center on puolestaan journalismin ja trauman asiantuntija, joka toimii Washingtonin yliopistossa Seattlessa Yhdysvalloissa sekä Englannissa ja Australiassa. Sen on tarkoitus toiminnallaan edistää eettistä, vastuullista ja asiallista kriisiuutisointia sekä auttaa toimittajia kriisiuutisoinnissa. The Dart Center myös julkaisee tutkimustuloksia kriisiuutisoinnista (The Dart Center 2012, hakupäivä 20.2.2012.) Kriisiviestinnän ohjeet ovat Tampereen toimituksen ohjeet kriisitilanteiden varalle. Ne sisältävät muun muassa tärkeitä yhteystietoja ja muutamia toimintaohjeita. Kerron ohjeista lisää luvussa kolme.

2.3 Kriisit ja erityistilanteet

On hyvä tehdä selväksi kriisin luonne ja se miksi siihen valmistaudutaan. Kriisi voi tapahtua koska tahansa. Sen luonne on ennalta arvaamaton ja siksi se aiheuttaa nopeita toimia myös medioissa. Kriisi sanana tulee kreikan kielen sanasta *krisis*, joka tarkoittaa päätöstä, mahdollisuutta tai käännekohtaan (Korpiola 2011, 12). Vaikka mahdollisuus kuulostaa hullulta määritteeltä, pitää se silti mielestäni paikkansa. Kriisin jälkeen voi olla mahdollisuus rakentaa ja luoda jotain uutta ja toimivampaa vanhan tilalle. Toimituksessakin kriisistä opitaan aina uutta ja se on toimituksille mahdollisuus näyttää, että toimittajiin voi kriisiuutisoinnissa luottaa.

Kriisejä on useanlaisia. Yhteiskunnalliset kriisit ovat luonnonkatastrofeja, kuten tulivuorenpurkauksia tai tsunameja. Ne voivat myös olla ihmisten aiheuttamia, kuten World Trade Centerin kaltaisia terrori-iskuja tai silkkkoja onnettomuuksia tai myös sairauksia tai maailmanlaajuisia epidemioita eli pandemioita. Lisäksi kriisit voivat olla poliittisia ja taloudellisia (Korpiola 2011, 11–12), kuten Euroopan talouskriisi ja Kreikan huono taloustilanne.

Medioissa on käsitelty viime vuosina suhteellisen tasaisesti kaikkia edellä mainittuja kriisejä. Tsunamit olivat luonnonmullistuksia, jotka vaativat satojentuhansien ihmisten hengen. WTC-tornien sortuminen oli ihmisen aiheuttama terrori-isku ja H1N1 eli sika-influenssa maailmanlaajuinen pandemia. Lisäksi tämän työn tekovaiheessa valloillaan

oleva eurokriisi, joka alkoi Kreikan talouden syöksykierteestä ja velkaantumisesta, puhuttaa suuresti uutisissa.

2.4 Kriiseihin valmistautuminen ja niistä uutisoiminen

Uutisorganisaatio on jo luonteeltaan kriisiorganisaatio. Kriisiuutisoinnissa noudatetaan samoja uutishankintamenetelmiä kuin tavallisissa uutisissakin. Näin ollen myös Tampereen paikallistoimitus noudattaa näitä samoja Yleisradion käytäntöjä. Kriisiuutisoinnissa käytössä ovat samat uutishankinnan pelisäännöt, normaalit journalistin ohjeet ja Ylen arvokirjan mukaiset asiat ihmisen arvostuksesta. Ylen arvoja ovat suomalaisuus, luotettavuus, riippumattomuus, monipuolisuus ja ihmisen arvostaminen. Uutishankinnassa kyse on faktojen varmistamisesta, tietojen hankkimisesta, nopeudesta ja tarkkuudesta. (Grönfors 2012; Yle 2012, hakupäivä 12.3.2012.)

Yle Uutisten uutiskeskuksen päällikkö Hannele Muuronen (2011) muistuttaa, että yleensä tieto kriisistä ei tule uutistoimitukseen suoraan. Kriisiin ei siis voi valmistautua. Yleensä uutistoimitukseen tulee vain tiedonrippeitä esimerkiksi ammuskeluista koulussa tai esimerkiksi suuresta onnettomuudesta; tieto ei siis ole tarkkaa, eikä tee tapauksesta vielä kriisiä (Muuronen 2011.) Näin on käynyt muun muassa Jokelan koulusurmien ja Konginkankaan bussiturman kohdalla. Tapaninpäivän myrskystä tuli viime vuonna tieto jo ennen itse myrskyä, kun meteorologit pystyivät ennustamaan kovan tuulen. Suomeen saapui tapaninpäivänä 2011 myrsky, joka riepotteli pahiten Uttamaata, Satakuntaa ja Varsinais-Suomea. Tuulet ylsivät myrskylukemiin ja moni suomalainen menetti sähköt jopa useiksi viikoiksi.

Toimitus käynnistää uutishankinnan heti vihjeen saatuaan (Muuronen 2011). Ylimääräisiä lähetyksiä lähetetään eli uutislähetyksiä tuleekin puolen tunnin välein, kun niitä tavallisesti tulee tunnin välein. Kriisistä johtuen myös toimittajatarvetta tulee tarkastaa. Onko tarvetta lisämiehitykselle vai pärjätäänkö nykyisellä määrällä? Joskus toimittaja saattaa joutua töihin vapaapäivänäänkin. Näin kävi aluetoimituksessa muun muassa toimittaja, nykyinen tuottaja, Heli Mansikalle. Hän teki jutun Nokian vesikriisistä sunnuntaina, jolloin Tampereella ei normaalisti ole lähetystä. Nokian vesikriisi sai alkunsa

juomaveteen päässeestä likavedestä ja ainakin 6000 ihmistä sairastui. Kerron lisää vesikriisistä luvussa kolme.

Journalismin tarkoitus kriisitilanteessa on antaa ajan tasalla olevaa tietoa ihmisille. Osa kokee, että media sotkee pelastuslaitosten työtä kriisin sattuessa. Harva kuitenkaan ymmärtää, että ihmiset olisivat autuaan tietämättömiä kaikesta, ellei media jakaisi tietoa. Ikinä ei kyetä pääsemään sellaiseen tilanteeseen, että uutisointi olisi kaikkia tyydyttävää. Pitää vain yrittää parhaansa, jotta tietoa saataisiin jaettua mahdollisimman oikeilla keinoilla ketään loukkaamatta. Median tehtävä on kuitenkin palvella kansalaisyhteiskuntaa edistämällä totuutta; eli kertomalla se mahdollisimman tarkasti. Lisäksi median tulee edistää oikeudenmukaisuutta, tasa-arvoa ja kansalaisten oikeuksia (Leppänen, Heino & Mäntymäki 2010, 25.) Mielestäni media edistää näitä kaikkia kertomalla kriiseissä kaiken tarpeellisen. Kaikki eivät ehkä koe kriisin kohdalla samoin, mutta mielestäni esimerkiksi Aasian tsunamin kohdalla kansalla oli oikeus tietää, missä kunnossa oli paikka, jossa heidän omaisensa lomailivat tai millaisissa oloissa elivät Nokian vesikriisissä likaista vettä juoneet. Lisäksi myrskykriisin keskellä radio oli ainoa väline, jonka avulla sähköttömällä alueella elävät saivat tarvittavaa tietoa. Onneksi radioissa on patterit.

Uutiset auttavat siis ihmisiä selviämään kriisin keskellä. Kriisitilanteen, kuten esimerkiksi koulusurmien tai myrskyn, sattuessa on hyvin tärkeää, että uutistoiminta toimii. Kriiseistä uutisointi on tärkeää, sillä tiedon puute heti esimerkiksi onnettomuuden jälkeen voi johtaa ikäviin lisäturmiin. Lisäksi huhut alkavat levitä ja mikäli kriisi koskee suurta osaa väestöstä, voi tietämättömyys johtaa tuhoisiin käyttäytymismalleihin (Raittila 1996, 55–56). Esimerkiksi tapaninpäivän myrskyn aikaan poliisi antoi ulkonaliikkumiskiellon. Mikäli ihmiset olisivat lähteneet ulos etsimään sinne jääneitä läheisiään, tulokset olisivat voineet olla erittäin tuhoisat tuulen mukanaan kuljettamien esineiden takia.

2.5 Kriisiuutisen elinkaari

Kriisiuutisointi on muuttunut entistä tarinoivammaksi viime vuosien aikana. Tarkkuus ja nopeus ovat kuitenkin yhä tärkeitä, eivätkä ne ainakaan oman kokemukseni mukaan

ole jääneet taka-alalle missään vaiheessa. Myös harjoitteluni aikana huomasin, että juutuilta haluttiin tarinamaisuutta. Yleensä juttu, joka oli rakennettu tarinan muotoon, sai kiitosta. Eräs kriisiviestinnän haasteista onkin yhdistää tieto ja tarina sekä rakentaa tunteellista draamaa, joka yhdistää edellä mainittujen lisäksi tunteet ja moraalin. Länsimaiset viestimet käyttävät pääasiassa Aristoteleen esittämää draaman kaarta uutistarinoiden kertomisessa. Hyvän tarinan jaksaa seurata alusta loppuun ja siinä on alku, keskikohta ja loppu (Korpiola 2011, 56–60.) Mielestäni media ei aina onnistu tarinan kannattavuudessa alusta loppuun. Moni kriisi tuntuu jo monta kertaa puidulta kauralta, yleensä pitkittyneen syyllisten etsimisen takia. Toisaalta, jos oikeudenkäynti esimerkiksi onnettomuudesta käydään muutaman vuoden päästä, on medialla velvollisuus uutisoida siitä. Näin sanotaan jo Journalistin ohjeiden ensimmäisessä kohdassa (Journalistin ohjeet 2011, hakupäivä 7.9.2012.)

Media päättää pitkälti sen, mistä kriisin jälkeen puhutaan. Puhutaanko omaisten surusta, etsitäänkö syyllisiä vai jätetäänkö juttu huomiotta (Raittila 1996, 56). Lilly Korpiola (2011, 22) väitti kirjassaan Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa, ettei kriisiuutinen ole kovin pitkäikäinen. Omasta mielestäni näin ei kuitenkaan ole, sillä kriisin jälkipuinti jatkuu yleensä tavattomankin kauan; joskus jopa kiusallisen kauan. Korpiola perusti väitteensä siihen, etteivät koulusurmat ja Japanin luonnonkatastrofi, jolla hän tarkoitti 11.3.2011 Japanin koillisosaan iskenyttä tsunamia ja Fukushima ydinonnettomuutta, olleet mediassa esillä kuin muutaman viikon (Yle Uutiset 2011, hakupäivä 20.2.2012.) Mielestäni koulusurmia puitiin vielä paljon tuon jälkeenkin. Viimeisimmät uutisartikkelit koulusurmiin liittyen on julkaistu vuonna 2011.

Vaikka kriisistä kertova uutinen onkin lyhytikäinen, ei se mielestäni poikkea mitenkään normaalista uutisesta. Myös jokapäiväiset uutiset ovat lyhytikäisiä, kestoiltaan samantuisia kuin kriisiuutisetkin. Kriisitilanteessa kriisiuutiselle ja sen käsittelylle annetaan lähetyksessä tietenkin enemmän tilaa. Oikeastaan voisi sanoa, ettei kriisiuutinen ole lyhytikäinen, vaan kriisi otsikoissa on. Toisaalta Mark Brayne (2009) kertoo oppaassaan kriisiuutisia tekeville journalisteille, että adrenaliinipitoinen alkuvaihe kestää vain muutaman päivän. Tässä taas olen samaa mieltä.

Kriisiuutisen elinkaari alkaa tietenkin kriisistä. Mielestäni jo ensimmäinen tiedote tapahtuneesta pitäisi laskea elinkaareen. Ensimmäisenä kriisissä yleensä tulkitaan yksin-

kertaiset asiat ”Mitä on tapahtunut?”, ”Mitä vaikutuksia tapahtuneella on?”, ”Mitä seurauksia tapahtuneesta koituu?”, ”Ketkä, kuka tai mikä on syyllinen?” ja syyt tapahtuneelle (Korpiola 2011, 22–24). Kun nämä asiat on käsitelty, alkaa tarkempi tutkinta.

Kun uutinen on edennyt vaiheeseen, jossa hektinen osuus on käsitelty, keskitytään seuraavaksi siihen mikä jää ihmisten huulille; ”Voiko tällainen tapahtuma toistua?”, ”Miten se ehkäistään ja mitkä ovat seuraamukset?”. Kyseessä on niin sanottu syyttelyvaihe (Brayne & Hakola 2009, hakupäivä 7.9.2011). Nokian tapauksessa seuraamukset olivat suuret, kun tuhannet ihmiset sairastuivat muun muassa mahatautiin. Yleensä uutinen hiipuu tämän jälkeen ja seuraavaksi tapahtumaa muistetaan sen vuosipäivänä (Korpiola 2011, 24). Tässäkin tapauksessa vuosipäivää muistetaan vain, jos kyseessä on erittäin suuri kriisi, kuten WTC–tornien sortuminen tai koulusurmat. Näitä kahta ”näytöstä” kutsutaan journalismin ensimmäiseksi ja toiseksi näytökseksi. Ensimmäinen näytös siis kertoo olennaisimmat asiat, mitä ihmisille on käynyt ja mitä ylipäättään on tapahtunut. Toinen näytös keskittyy haavojen umpeutumiseen ja jälkipuinteihin (Brayne & Hakola 2009, hakupäivä 7.9.2011.)

Olen Korpiolan kanssa eri mieltä kriisiuutisen kestosta ja siitä, kuinka vähän menetystä ja surua käsitellään medioissa. Onhan varmasti totta, etteivät mediat yhtä helposti lähde mässäilemään ihmisten surulla koulusurmista saadun kritiikin myötä, mutta itse luin vastikään jutun, jossa käsiteltiin juuri koulusurmissa lapsensa menettäneiden vanhempien surua. Mielestäni juuri toipuminen on se ”uutinen”, joka jää elämään ja josta voi kirjoittaa vielä jälkeensäinkin.

2.6 Ylen erikoistehtävä – ei mansikoita pääuutisessa

Kun pääuutisten ensimmäinen juttu käsittelee uuden mansikkasadon vointia tai lintujen kevätmuuttoa, voi jokainen vastaanottaja huokaista helpotuksesta ja todeta, että kaikki on maailmassa hyvin. Uutiset kertovat ensimmäisenä, mitä maailmassa tapahtuu.

Kaikki ovat varmaan joskus kuulleet ja nähneet televisiosta piip -äänien ja tekstiraidan yhdistelmän, joka useimmiten varoittaa liikkeellä olevista petoeläimistä. Kyseessä on hätätiedote. Ylellä on erikoistehtävä kriisiuutisoinnissa ja Suomen laissa on määritelty,

että Yleisradion tehtävänä on välittää asetuksella tarkemmin säädettäviä viranomaistiedotuksia ja varautua televisio- ja radiotoiminnan hoitamiseen poikkeusoloissa (Laki Yleisradio Oy:stä 745/1998 3:7 §). Toisin sanoen Ylellä täytyy aina olla valmiudet lähettää ulos hätätiedotteita vuorokaudenajasta riippumatta. Ensisijaisesti Yleisradio varautuu normaaliaikaisten häiriötilanteiden varalle, joista pahin on ydinvoimalaonnettomuus ja todennäköisin sähkönsyöttöhäiriöt (Yle intra, 2012, hakupäivä 17.1.2012.)

Hyvä esimerkki sähkösyöttöhäiriöstä on jo aiemmin mainitsemani tapaninpäivän myrsky. Tampereenkin toimituksessa sähkötilannetta seurattiin ja päivitettiin ahkerasti. Juontajat päivittivät tilannetta juonnoissaan ja lähetysvirrassa oli eri näkökulmista tehtyjä juttuja, jotka kertoivat sähköttömyydestä Pirkanmaalla. Muun muassa maatalousurakoitsijat huomioitiin. Sähköttömyyttä jatkui seuraavan vuoden puolelle asti, kun myrskyn jälkeen sataneet isot lumikuormat katkoivat sähköjä.

Yleisradion täytyy siis välittää viranomaistiedotteita kaikkina vuorokauden aikoina, mikäli nämä ovat tarpeen ihmisten pelastamiseksi tai muuten vain suojaamiseksi. Tiedotukset ovat joko välittömästi annettavia hätätiedotteita, jolloin ne ajetaan heti lähetyksessä, tai muita viranomaistiedotteita, jolloin ne ajetaan sopivan välin tullen. Valtakunnallinen tiedote pyritään antamaan sekä suomeksi että ruotsiksi. Esimerkkejä, joissa hätätiedotteita lähetetään, ovat ydinvoimaa koskeva onnettomuus, vakava vaarallisiin aineisiin liittyvä onnettomuus tai jokin muu vakava vaaratilanne, josta väestöä on varoitettava. Esimerkiksi myös vaarallisista henkilöistä voidaan varoittaa (Yle intra 2012, hakupäivä 17.1.2012.)

3 YLE TAMPEREEN KRIISIVIESTINNÄN OHJEET

Yle Tampereen radion normaali uutispäivä käynnistyy jo puoli viideltä aamulla. Kymmeneltä käydään kokouksessa läpi edellinen päivä ja suunnitellaan kuluva päivää ja hieman seuraavaakin. Radion aamujutut on tehty valmiiksi jo edellisenä päivänä ja televisioon juttuja tehdään kuluvan päivän aikana. Hämeen uutisten juttuja tulee Tampereelle myös Lahdesta ja Hämeenlinnasta, sillä Tampere on lähettävä paikkakunta, jossa on uutis-studio. Myös hyllyjuttuja, eli juttuja, joita ei ole tärkeää ajaa ulos heti samana päivänä aiheen vanhenemisen takia, lähetetään niin radiosta kuin televisiostakin.

Nykyinen voimassaoleva kriisi- ja erityistilanteiden toimintamalli Yle Tampereen paikallistoimituksessa kulkee nimellä Kriisiviestinnän ohjeet. Sen on suunnitellut maakuntaradion päällikkö Maaria Grönfors. Ohje on Yle Tampereen sisäinen ohje, eikä sitä näin ollen ole mahdollista julkaista opinnäytetyössä. Viisitoistasivuisesta ohjeesta käy ilmi viranomaistiedotteiden välitys, viranomaiset, joilla on oikeus antaa viranomaistiedotus, työnjako ja vastuut, musiikkikäytännöt kriisissä sekä yhteystiedot Pasilaan, hätäkeskuksiin ja oman toimituksen sisälle (Kriisiviestinnän ohjeet 2012, hakupäivä 12.12.2011.) Kun toimitukseen tulee viranomaistiedote tapahtuneesta kriisistä, toimittaja pystyy katsomaan ohjeistuksesta, miten toimia. Kriisiviestinnän ohjeet eivät tässä tapauksessa anna neuvoja organisaatiolle itselleen tapahtuneesta kriisistä, vaan koskevat ainoastaan toimittamista kriisiuutisoinnissa.

3.1 Yle Tampereen toimittajien kokemukset kriisiuutisoinnista

Voisi hyvin kuvitella, että kriiseistä uutisoiminen olisi hyvinkin ahdistavaa. Toimittajat eivät kuitenkaan kokeneet tilanteita ahdistaviksi vaan normaaliksi työksi, joka on tehtävä (Kostamo; Meriläinen; Vikman 2012). Kriisijuttua työstettäessä on otettava huomioon, että työolosuhteet saattavat olla erittäinkin sekavat.

Yleensä kriisin laajuus paljastuu vähitellen, kuten kävi muun muassa Nokian vesikriisissä ja Aasian tsunamissa. Nokialla puhuttiin aluksi vain pienestä määrästä likavettä, vaikka totuus olikin loppujen lopuksi odotettua pahempi (Meriläinen 2012.) Vuonna 2007 Nokialla tapahtui kriisi, jossa 6000 ihmistä sairastui. Nokian kaupungin Kullaan-

vuoren jätevedenpuhdistamolta pääsi puhdistettua jätevettä käyttöveden sekaan noin 450 000 litraa. Tästä aiheutui haittaa nokialaisille, sillä he joutuivat keittämään oman käyttövetensä usean kuukauden ajan. Lisäksi oli syytä epäillä, että saastunut vesi edesauttoi kahta kuolemantapausta. Veteen eksyi jäteveden mukana muun muassa norovirusta, adenovirusta, giardia-alkueläimiä ja salmonellaa. Virukset aiheuttavat muun muassa oksennustautia ja hengityselinsairauksia (Terveyskirjasto 2012, hakupäivä 12.1.2012). Nokialla tapahtui myös putkirikko, joka aiheutti vedenkäyttökiellon koko Nokian alueella (Hakala, Lavento & Seeck 2008, 13–14.) Tampereen toimituksessa tämä tapahtuma aiheutti pitkän urakan, jonka aikana seurattiin Nokian tapahtumia.

Aasian tsunami, jossa silloin toimittajan tittelillä työskennellyt Kai Kostamo oli juontotyönsä puolesta mukana, puolestaan vei mukanaan 230 000–300 000 ihmistä ja jätti useita kodittomiksi. Indonesiassa Sumatran saaren lähistöllä 26.12.2004 tapahtunut vedenalainen, 9,1 Richterin maanjäristys sai aikaan valtavan hyökyaallon eli tsunamin. Luonnonkatastrofi aiheutti laajoja toimenpiteitä. Muun muassa Suomen valtioneuvosto asetti Aasian suuronnettomuuden tutkintalautakunnan, sillä onnettomuus vaati 200 suomalaista uhria (Huhtala & Hakala 2007, 73). Kostamon mukaan tsunamin tekemät tuhot paljastuivat vähitellen. Uhreja oli alussa vain muutama sata, kunnes karu totuus kuitenkin paljastui. Lisäpaineita aiheutti myös tieto siitä, että tamperelaisia saattoi olla mukana onnettomuudessa (Kostamo 2012.)

3.2 Ennen juttukeikkaa

Kriisiuutiselle ominaista on, ettei sitä varten voi oikein valmistautua. Sen luonne kun on yllättävä ja ennalta arvaamaton. Kun toimittajana hoitaa päivittäisen toimitustyön hyvin, on vahvoilla myös kriisiuutisoinnissa (Meriläinen 2012). Kiireestä johtuen juttua työstämään lähdetessä kannattaa valita kysymykset huolella, sillä näin säästyy turhilta kysymyksiltä ja saa tiedot nopeasti. Useimmat Ylen aluetoimituksen työntekijöistä sanoivat, että kysymykset tulevat selkäytimestä. He ovat alalla erittäin pitkään olleita ja kokeneita, joten tällainen on ymmärrettävää. Aloittelevalle toimittajalle neuvot ovat kuitenkin tarpeen. Kaikkein tärkeimmäksi ohjeeksi ennen kriisipaikalle lähtöä, mutta myös sen jälkeenkin, nousi rauhallisuus. Ei kannata hätiköidä, sillä sekoilemalla ei saa aikaan yhtään hyvää uutista (Kostamo; Meriläinen 2012).

”Sehän (Estonia) tuli täysin odottamatta tietenkin. Se vaan tuli se tieto sitten mulle sen päivän mittaan ja Tampereelta sitten jo sääntäsinikin parin muun toimittajan kanssa sitte Helsinkiin, elikkä en voinut mitenkään valmistautua - - Mä en oikein tiedä voiko kriisitilanteisiin oikein valmistautua - - jos ihminen avoimin mielin elää elämäänsä ja kohtaa tilanteita sitä mukaa, kun tulee niin mä luulen, et se ois niinku siinä. (Vikman 2012)

Juttukeikkaa ennen on tärkeää selvittää kokonaistilanne; mitä on tapahtunut, keneen ottaa yhteyttä ja mikä on tilanteen kokonaiskuva (Grönfors 2012). Jos aikaa löytyy, on tärkeää soittaa asiasta tietäville asiantuntijoille, kuten Ulla Meriläinen (2012) teki Nokian vesikriisissä. Hän soitti kaikille, joiden arveli tietävän jotain vesihuollosta ja keräsi näin taustatietoa. Normaali, arkinen työ on kaikkein paras opettaja. Kriisiuutisointi kun on ihan normaalia uutisointia, ainoastaan nopeampaa ja tarkempaa (Meriläinen 2012.)

Matti Vikmanin mielestä paras tapa valmistautua tilanteeseen on olla valmistautumatta ollenkaan. Tämä pitää paikkansa osaltaan, sillä liika asian vatvominen voi estää asioiden kohtaamisen avoimesti. Toisaalta valmistautuminen jutun tekoon on aina tärkeä osa uutisprosessia, joten ihan noin vain ei kriisitilanteeseenkaan voi mennä. Tietysti, joskus olosuhteet ovat sellaiset, ettei valmistautumiseen kerta kaikkiaan ole aikaa. Näin kävi muun muassa Estonian autolauttaonnettomuuden suhteen, jossa toimittaja Matti Vikman oli mukana. Hän toimi Punaisen Ristin kriisikeskuksessa, jossa oli pelastustyöntekijöitä ja pelastuneita. Vikman ei ehtinyt sanojensa mukaan ajatella mitään ennen juttukeikkaa, sillä hänen piti tehdä aiheesta kaksi juttua.

3.3 Juttukeikalla

Hyvät lehtimiestavat on aina tärkeää muistaa, myös kriisistä uutisoidessa. Toimittajan olisi hyvä muistaa, ettei hän ole ainoa, joka janoaa hyvän tarinan perään. Esimerkiksi Nokian vesikriisin kaltaisessa tapauksessa toimittajia ei ollut paikalla vain yksi vaan useita. Lisäksi toimittajan on tärkeää sopia, kuka häneen on toimituksesta yhteydessä. Mikäli useat ihmiset soittelisivat kriisipaikalla olevalle toimittajalle, ei työn tekemisestä tulisi yhtään mitään. Sovittu yhteyshenkilö toimituksessa voi taas informoida muita toimituksen jäseniä (Meriläinen 2012.)

Uhrien ja uhrien omaisten haastatteluista on kiistelty hyvin paljon. Ennen autolautta Estonian uppoamista, ei tästä aiheesta ollut käyty juurikaan keskusteluja (Raittila 1996, 65–68). Nykyään meillä on kuitenkin toimittajien Journalistin ohjeet ja medioiden omat käytännöt, joita toimittajat tässä tapauksessa noudattavat. Kriiseille halutaan yleensä löytää kasvot; joku ”tavis”, jonka kautta kriisiä voisi tulkita. Yleensä tällaiset tapahtumat kiinnostavat ihmisiä, mutta saattavat olla haitaksi kohteelle, mikäli haastattelu hankitaan väärin keinoin ja mikäli sitä käytetään väärin, esimerkiksi lööpeissä (Korpiola 2011, 57.) Yleensä toimittajan työ ja työn tavoite kuitenkin vaatii hankkimaan haastateltavan läheltä tapahtumia ja kriisiä. Silminnäkijöitä tarvitaan ja tietynlainen röyhkeys on tässä ammatissa hyväksi. Liika hienotunteisuus ei johda oikeastaan mihinkään. Kyse on lähinnä siitä, kuinka uteliaisuus toteutetaan. Ei saa olla ylimielinen, eikä vähättelevä, vaan avoin ja rehellinen (Vikman 2012.)

Haastattelussa kannattaa ottaa huomioon itse haastateltava; kuinka monta toimittajaa on kenties haastatellut häntä jo aikaisemmin? Tämä siis, jos kyseessä on kriisitilanteessa mukana ollut haastateltava. Tilanteen äkillisyys, voimakkuus ja laajuus voivat muun muassa edesauttaa trauman syntymistä uhreille (Hammarlund 2010, 67.) Tästä voi päätellä, että toimittajien tungeksiminen ja haastatteluilla ahdistelu, voivat hankaloittaa haastateltavan toipumista traumasta ja sitähän toimittajat eivät kenellekään halua. Toimittajan on oltava hyvin tietoinen haastateltavan psyykkisestä tilasta, sillä päällisin puolin haastateltava voi vaikuttaa hyvinkin sanavalmiilta ja rauhalliselta. Näin ollen toimittajankin on hyvä miettiä haastateltavan vointia siinä mielessä, että olisiko hänen parempi ruotia asioita ensin jonkun ammattilaisen kanssa, ennen kuin ryhtyy kertomaan niitä julkisuuteen.

”- - Mä luultavasti lähestyisin varsin varoen. Koska täytyy muistaa, että ihminen, joka on kokenut suuren järkytyksen - - ei välttämättä halua tilit-tää tunteitaan tiedotusvälineille - - talonpoikaisjärki on hyvä pitää aina mukana. - - jos joku kauheesti valittaa jossakin, niin se ei tarkoita että sillä ihmisellä olis hätä vaan se, joka on hiljaa ja omissa oloissaan, se voi olla et siellä on asiat tosi huonosti - - ” (Vikman 2012)

Haastateltava on saatava luottamaan toimittajaan. Silloin haastattelusta tulee kiinnostava ja hyödyllinen molemmille osapuolille. Tahdikkaus on haastattelussa kaiken a ja o. Kysymyksissä kannattaa lähteä liikkeelle peruskysymyksistä. Kriisin ollessa ohi, voidaan keskittyä monimutkaisempiin asioihin ja kysymyksiin. ”Mitä?, Missä?, Milloin?, Mi-

ten?, Miksi? ja Kuka?” ovat toimittajan peruskysymyksiä ja siten tärkeitä erityistilanteissakin. Yksinkertaiset kysymykset ovat valttia ja niihin on helpompi vastata kuin sivistyssanoja sisältäviin lauseherviöihin (Brayne & Hakola 2009, hakupäivä 7.9.2011.) Shokissa oleva ihminen voisi todennäköisesti vastata tietämättään mihin vastaa ja kysymyksen miettiminen toisi turhaa lisävaivaa. Toimittajan uteliaisuutta ei kuitenkaan sovi unohtaa. On hyvä käyttää johdattelevia ilmaisuja, kuten ”kerro lisää”, ”mitä sitten tapahtui?” ja ”miten tämä kävi?”. Näin saadaan tietoja, jotka haastateltavalta saattaisivat jäädä muuten kertomatta.

Äänettömyys on myös hyväksyttävä, mikäli haastateltava ei kykene jatkamaan. Tuottaja Kai Kostamon (2012) mukaan joskus toimittajan on vain parempi olla hiljaa. On myös hyvä huomioida haastateltavan eleitä ja sanoa ne jopa ääneen (Brayne & Hakola 2009, hakupäivä 7.9.2012). Todennäköisesti haastateltava jatkaisi tästä kertomaan tuntemuksistaan. Mikäli kysymykset tulevat tiedotustilaisuuteen, on hyvä kerätä asioita ylös ja merkata kohdat, joista haluaa lisätietoa (Meriläinen 2012).

”Me mentiin kuvaajan kanssa yhdelle asuinalueelle, jossa tiedettiin et se on sitä aluetta, johon likavettä on päässyt. Soitettiin ihan ovikelloa - - yhdessä perheessä oikein uupuneen näköinen nainen tuli ovelle ja sanoi et - - hän ei voi päästää teitä sisälle, et hän ei jaksa. Mä kiitin kohteliaasti ja sanoin et ei tietenkään oo pakko - - vaikka se olis ollutkin toimittajalle hienoa.” (Meriläinen 2012)

Kriisijutuissa kuvataan enemmänkin tunteita ja ympäristöä, kuin sisältöä (Vikman 2012). Myös jutun sisältö on tietenkin tärkeä ja yleensä jutussa kuvaillaan perusasiat. Tästä voidaan päätellä, että tunnelmien ja tilanteen välittäminen katsojille on uutisarvoiltaan vetävämpää kuin jutun virallinen sisältö. Tietenkin myös perusasiat kiinnostavat ja nehan selvitetään heti aluksi. Myös jonkinasteisen käsikirjoituksen tekeminen helpottaa jutun tekemistä ja kysymysten asettelua. Vikmanin mukaan (2012) toimittaja joutuu myös miettimään ympäristöään siinä mielessä, ettei vaikeuta kenenkään pelastajan työtä (Vikman 2012.)

3.4 Juttukeikan jälkeen

Juttukeikan jälkeen olennaisinta on hankitun materiaalin purku. Tässä saattaa tulla ongelmaksi se, mitä julkaistaan. Jos uhreja on haastateltu, kuinka päästään varmuuteen

siitä, että haastateltava on ollut siinä tilassa, että hänen kertomaansa on luovallista käyttää ja hän itse on luvannut sitä käyttää. Näin ollen on hyvä varmistaa asia vielä kertaalleen haastateltavalta kuin katsoa ja katua (Brayne & Hakola, hakupäivä 7.9.2011).

Journalistin ohjeiden kohdat 9 ja 12 sanovat, että oma ammatti, väline ja tarkoitus on esiteltävä ennen haastattelua ja varmistuttava, että haastateltava tajuaa tilanteen. Lisäksi kohta 12 muistuttaa kriittisestä suhtautumisesta tietolähteisiin. Voihan olla, ettei haastateltavan sanaan voi luottaa, joko psyykeen horjumisesta tai muusta järkytyksestä johtuen. Kohta 28 on myös hyvin tärkeä, koska se liittyy juuri kriisiuutisoimiseen ja kehottaa erityiseen hienotunteisuuteen kyseisissä tapauksissa. Ei olisi kovin hyvän journalistisen tavan mukaista, mikäli shokissa ollut uhri saisi huolimattoman toimintatavan takia lisää ongelmia. Uhria ei saa saattaa outoon valoon millään muotoa, eikä juttua ja siinä olevaa materiaalia tule voida käyttää siinä esiintynyttä haastateltavaa vastaan. (Journalistin ohjeet 2011, hakupäivä 7.9.2011.)

Mikäli materiaalin kanssa ei ole edellä mainittuja ongelmia, on työ oikeastaan journalistista perustyötä. Juttuun valitaan asiat, jotka tuovat tiedot parhaiten esiin ja joista on eniten hyötyä katselijoille. Kaikki arkiset asiat, jotka vaikuttavat ihmisten jokapäiväiseen elämään, ovat tärkeitä. Esimerkiksi haastateltavan itkuun purskahtaminen voisi olla näyttämisen arvoinen, asiayhteydestä riippuen (Meriläinen 2012). Tunteet saavat näkyä, sillä juuri niitähan uutisissa halutaan esittää.

” - Sekin auttaa paljon, että toimituksessa näitä asioita kelattiin ja toimitajat, jotka oltiin siellä paikalla, puhuttiin varmasti paljonkin, mitä siellä (Nokian vesikriisissä) on ja minkälaisia juttuja on tullu tehtyä ja mikä on menny pieleen ja muuta - - ” (Meriläinen 2012)

Kaikki haastattelemani toimittajat sanoivat, että kaiken tapahtuneen tajuaa vasta juttukeikan jälkeen kotona. Muun muassa Matti Vikman (2012) oli tajunnut Estonian järkyttävyyden töistä tultuaan. Hänen mukaansa itku oli herkässä, sillä kaikki jännitys ja kiire purkautuivat. Toimittajien mielestä mahdollisuus puhumiseen olisi järjestettävä. Jälkeenpäin saattaa tulla myös tarve puhua asiasta jollekulle ja purkaa kenties järkyttäviäkin asioita. Tampereella apua saa, jos sitä tarvitsee. Toimittajien olisi myös syytä muistaa pitää huolta itsestään. Tampereella on myös oikeus sanoa, jos ei jaksaa. Syöminen,

juominen ja nukkuminen ovat tärkeitä asioita kriisitoimittajalle (The Dart Center 2007, hakupäivä 21.1.2012.)

3.5 Ohjeistuksen hyvät ja huonot puolet

Lähes kaikki haastateltavani olivat sitä mieltä, että kriisiohjeistukset ovat tarpeellisia, joskin niiden noudattaminen on tapauskohtaista. Olemassa olevia Kriisiviestinnän ohjeita noudatetaan, mutta koulutusta aiheeseen ei pienemmissä paikallistoimituksissa juurikaan ole. Sitäkin tärkeämmäksi nousee asioiden jälkipuinti, mikä Tampereen paikallistoimituksessa on ensiluokkaista. Kaikki kokevat voivansa jutella jollekulle, oli kyseessä sitten juttukeikka tai henkilökohtainen asia; yhteishengellä pelataan paljon. Mikäli kriisipaikkaraportoinnista kuitenkin jää traumoja tai niistä haluaa puhua ammattilaiselle, järjestetään mahdollisuus työterveyshuollon kautta. Lähes koskaan ei kyetä toimimaan täysin ohjeistuksen neuvomalla tavalla, sillä kriisiuutinen on aina luonteeltaan erilainen.

Kriisiviestinnän ohjeiden hyviä puolia ovat kattavat yhteystiedot omaan toimitukseen ja Pasilaan sekä organisointi. Kun kaikki tietävät paikkansa, ei esimerkiksi päällekkäisiä, toimittajille osoitettuja soittoja tapahdu. Eri vastuut on jaettu päällikön, tuottajien ja uutispäälliköiden kesken, jotka jakavat tehtäviä eteenpäin. Jokaisella on oma tehtävä, jota hoitaa. Juontajalle tiedot ovat myös ensiarvoisen tärkeitä, sillä hän voi varmistaa tietojen perusteella viranomaistiedotteen paikkansapitävyyden. Numerot ovat myös studiossa, mutta aina on hyvä olla paperiversio ohjeesta. Ohje on myös hyvin saatavilla Ylen intrasta. Lisäksi haastatteluista kävi ilmi, että Tampereella on kirjoittamattomia ohjeita. Esimerkiksi, jos joku on pitkään tehnyt töitä kriisipaikalla, arvioidaan hänen voimavarojaan ja keskustellaan pitäisikö lähettää paikalle välillä joku muu (Grönfors 2012).

Toimittaja Matti Vikman (2012) kaipaisi kuitenkin ohjeistuksia kriisiviestintään konkreettisella tasolla, jottei oppiminen olisi vain eteen tulleita tilanteita. Tällaisia konkreettisia ohjeita kentälle ei tämänhetkisessä Kriisiviestinnän ohjeissa ole. Vikman kaipaisi lisäohjeita ongelmiin, joita esitin hänelle kysymyksissä: ”Kuinka valmistautua?”, ”Kuinka haastatella uhria?”, ”Kuinka valita haastateltavat?”, ”Miten valita julkaistavat asiat?”.

4 OMA KRIISIUUTINEN – PALOPAIKKARAPORTOINTI

Oma henkilökohtainen, kriisiä lähinnä oleva juttukeikka oli harjoitteluni aikana Punkalaitumella sattunut tehdaspalo (Liite 1.) Hauta-arkkuja valmistavan SHT-tukun tehtaassa purusiilo oli syttynyt tuleen ja tuli levinnyt toiseen rakennukseen. Jouduin tilanteeseen aivan yhtäkkiä ja valmistautumatta. Itselleni kaikkein tärkeintä siinä vaiheessa oli muiden työntekijöiden tuki. He auttoivat alkuun kysymyksissä niin paljon kuin ehtivät. Valmistauduin tv-satasta, eli Ylen Alueellisiin uutisiin tulevaa kommenttia, varten autossa matkalla tapahtumapaikalle. Tein kysymykset valmiiksi ja mietin muutenkin tilannetta päässäni. Lisäksi luin tarkkaan tiedot, joita minulle oli etukäteen annettu. Palopaikalla tilanne ei ollut enää yhtä vakava kuin tiedotteessa oli annettu ymmärtää. Teimme kuvaajan kanssa tv-satosen, ja annoin vielä raportin radiouutisiin. Kun tarkemmin mietin omaa toimintaani, ei ollut muuta vaihtoehtoa kuin rauhoittua ja keskittyä työntekoon.

4.1 Tieto palosta

Olin menossa ilmoittamaan uutispäällikkö Anne Heinolle noin puolen päivän aikoihin, että käyn lounastauolla, kun toinen uutispäällikkö Katja Laine ilmoitti, että ”Mirvahan voi tehdä sen”. Tällä hän tarkoitti palopaikalle lähtöä. Kun hämmästykseni jälkeen sain selville, minne minun pitää lähteä, menin aluksi hieman lukkoon. Tämä oli ensimmäinen minulle uskottu saman päivän uutisiin tuleva tv-satosen. Lukkiutumiseni johtui osakseen innostuksesta ja osakseen paineesta tehdä täydellinen juttu, nopeasti.

En ollut ennen tehnyt kriisiuutista, joten kaipasin hyviä neuvoja. Ihan ensimmäisenä mieleeni tuli, mitä kysyisin palopaikalla ja keneltä. Onneksi uutispäälliköt huomasivat hämmennykseni ja kertoivat, mitä tilanteessa kannattaa kysyä. Olen harjoittelun aikana oppinut luottamaan vaistoihini, sillä tässäkin kyseisessä tilanteessa päässäni olivat juuri nuo kysymykset: ”Mitä on tapahtunut?”, ”Milloin?”, ”Mistä syystä?”, ”Onko tullut vahinkoja?” ja niin edelleen. Aloitteleva toimittaja kuitenkin kaipaa varmistusta tekemisiinsä.

Seuraava askel oli saada kaikki ennakkotieto tapahtuneesta. Sain käsiini sähköpostit, joissa oli viranomaistiedotteet tapahtuneesta. Seuraavaksi kirjoitin nopeasti ylös kysymykset, joita kysyisin palopaikalla. Varmistin myös tiedon siitä, ketä kannattaa haastatella. Palomestari oli luonnollisesti ensisijainen haastateltava. Uutispäällikkö antoi minulle myös sopivan vaatetuksen, sillä ulkona oli pakkasta ainakin parikymmentä astetta. Ylellä on tiloissaan muutamia takkeja ja muun muassa kumisaappaat tällaisten tilanteiden varalle. Autoissa on lisäksi vilttejä varmuuden vuoksi. Opin, että toimitukseen kannattaa tuoda myös omat toppahousut, sillä mikäli olisimme joutuneet kuvaajan kanssa olemaan palopaikalla kauemmin, paleltumisvammat olisivat voineet olla mahdollisia.

Lähtöön valmistautumiseen meni aikaa reilu vartti. Kriisi- ja erikoistilanteissa on pakko olla nopea, vaikkakin olen tajunnut oman tilanteen nopeuden vasta jälkikäteen. Myös tarkkuutta vaaditaan ja pidinkin tiedoistani huolen paneutumalla niihin automatkalla tapahtumapaikalle. Minulla oli myös mukana toimituksen puhelin ensikuvaa, eli nettiä varten otettavaa kuvaa, ja lisätietoja tai ongelmatilanteita varten.

Ennakkovalmistautumiseen ei tässä tapauksessa ollut aikaa. Rauhallisuus on avainasia. Työ pitää ottaa työnä, eikä mahdollisten ikävien tapahtumien saa antaa rasittaa mieltä muutoin, kuin työmielessä. Oma hermostuneisuuteni johtui enemmänkin tilanteen uutuudesta, kuin itse tehtävästä ja autoon päästyäni tilanne oli minulle jo selvä ja olo rauhoittunut.

4.2 Punkalaitumella palopaikalla

Kun saavuimme kuvaajan kanssa Punkalaitumelle, palo oli jo hallinnassa ja osa pelastusyksiköistä oli jo käännytetty takaisin. Suuntasin etsimään palomestaria samalla, kun kuvaaja haki kuvituskuvaa, eli kuvaa, joka kertoo tilanteesta ja laitetaan leikkausvaiheessa esimerkiksi puhujan kuvan päälle. Löydettyäni palomestarin esittelin itseni, väliin eli Yle Tampereen ja sen millaista juttua olen tekemässä. Nämä ovat ehdottoman tärkeitä asioita muistaa aina, mutta etenkin kriisitilanteessa ja uhreja haastateltaessa. Juttelin palomestarin kanssa hetken päivittäen näin tietoni tapahtumasta, lisäksi sovin hänen kanssaan haastattelusta. Sain tietooni, että tuli on saanut alkunsa todennäköisesti puruerottimesta, joka sijaitsee kahden tehdasrakennuksen välissä ja erottelee tuotannos-

sa tulleet purut siiloon. Tuli oli levinnyt erottimen kautta purusiiloon ja puusepänvers-taan kattorakenteisiin.

Tapahtumapaikalla ei ollut kovinkaan paljon vaarapaikkoja. Tietenkään emme menneet purusiiloon, jota parhaillaan tyhjennettiin kuumasta purusta. Meille oli annettu huomioliivit toimituksesta lähtiessämme. Tämäkin on eräs tapa pitää huolta toimituksen väestä. Erityistä varovaisuutta on kuitenkin aina noudatettava ja tervettä maalaisjärkeä käytettävä. Liian uhkarohkea ei pidä olla ja asettaa itseään vaaraan. Tällaisessa tilanteessa on lisäksi tarkoitus hankkia perustiedot tapahtuneesta. Kaikki muu spekulointi jää myöhemmälle, mikäli sitä edes tarvitaan; syyttelyt, oikeusjutut ja niin edelleen. Tässä tapauksessa, ainakaan vielä, ei ole tullut mitään jatkotoimenpiteitä, joista olisi uutisoitu.

Palomestarin haastattelu oli nopea, sillä hänellä oli paljon töitä, vaikkei hengenhätää enää ollut. Kyselin häneltä peruskysymykset, ”Mitä on tapahtunut?”, ”Miksi?”, ”Millaisia vahinkoja sattui?”, ”Milloin tehtaassa voidaan jatkaa töitä?” ja muutamia lisäkysymyksiä. Lisäksi tein palopaikalta raportin radiouutisiin. Toimituksesta soitettiin minulle hetki ennen uutisia ja raporttini otettiin nauhalle. Kerroin nauhalle perusasiat lyhyesti ja ytimekkäästi. Oli oltava tarkka, että asiat menevät nauhalle oikein. Nauhalle puhuttaessa, tuotosta voi vielä leikata, mutta mikäli puhelu olisi ollut suora, olisi tarkkuutta vaadittu vielä enemmän. Toisaalta, uutisiin oli vain muutama minuutti, joten raportin oli tärkeää mennä nopeasti nappiin.

Vaikkei tässä tapauksessa ollut kyse suuresta kriisistä, eikä uhreja ollut, on mielestäni kriisiuutisoinnissa tärkeää antaa suunvuoro myös silminnäkijöille ja uhreille. Ei ole oikein, että vain virkamiehet puhuvat. Kannatan siis itse uhrien haastattelua, mutta maalaisjärjellä varustettuna. Kyllähän toimittaja voi myös itse kuvailla, millainen tilanne on, mikäli joku on erittäin huonossa kunnossa, eikä halua antaa haastattelua.

Mielestäni kysymyksissä kannattaa ajatella kuulijoita ja katselijoita. Mikä tieto heille on tärkeää? Tämä voi kuulostaa päivänselvältä asialta, mutta aloitteleva toimittaja voisi helposti sortua kyselemään asioita, jotka eivät ole olennaisia. Omassa tapauksessani paikallisille oli tärkeää tieto palon leviämismahdollisuuksista ja tehdaspalossa olisi mahdollisesti voinut olla myös myrkyllisiä kaasuja.

4.3 Takaisin toimitukseen

Toimitukseen tulimme takaisin muutaman tunnin päästä lähdöstä. Yle Tampereen toimituksessa toimittajat leikkaavat jutun käsikirjoituksen ja leikkaaja viimeistelee sen. Kriisiuutisoinnissa on tärkeää valita, mitä julkaistaan (Brayne & Hakola, hakupäivä 7.9.2012). Minulla tätä ongelmaa ei ollut uhrien tai muiden arkaluontoisten asioiden puolesta, vaan tärkeimpiä valintoja tein asian ymmärrettävyyden osalta. Se, kuinka saada juttu ymmärrettäväksi kaikille katsojille, on erittäin tärkeää ja mielestäni juuri uutisoinnin pointti. Valitsin juttuuni vastaukset kysymyksiin: ”Mitä on tapahtunut?”, ”Mistä palo on johtunut?” ja ”Miten on toimittu sammutuksessa?”. Vastaukset muihin kysymyksiin katsoja sai sähkeosuudesta, jonka juontaja luki ennen kommenttia. Myös sähkeosuuden kirjoitin itse, mutta yleensä juontovuorossa oleva toimittaja muokkaa sen omaan suuhunsa sopivaksi.

Leikkausvaiheeseen ei mennyt kovinkaan kauaa aikaa. Niin kuin yleensäkin uutisissa, myös tässä tapauksessa täytyi tuottaa varmaa tietoa tapahtuneesta. Soitinkin varmistussoiton SHT tukkuun, jotta sain tietää tuotannon mahdollisista katkoksista ja muista mahdollisesti aiheutuvista toimenpiteistä. Asiat on syytä aina varmistaa, sillä väärä tieto voi vakavammassa tapauksessa olla haitaksi katsojille, mikäli kyseessä olisi laajempi kriisi.

4.4 Kriisiviestinnän ohjeiden toteutuminen jutun teossa

Oikeastaan tässä uutisessa en voinut juurikaan hyödyntää Yle Tampereen Kriisiviestinnän ohjeita. Ne eivät anna käytännön ohjeita paikanpäälle. Huomasin kuitenkin monia asioita, joita kannattaa ottaa huomioon.

Vaikkei palopaikkaraportointi uutisena ollut vakavimmasta päästä, oli se hyvä ensikosketus siihen, millaista kriisiraportointi voi olla. Uutispäälliköt pitivät huolen, etten ole asian kanssa yksin ja heiltä oli mahdollisuus kysyä apua, mikäli tarvetta oli. Kuten kriiseissä yleensäkin, ei minullakaan ollut tietoa, mikä tilanne on palopaikalla, kun saavumme sinne kuvaajan kanssa. Tilanteen epäselvyys hieman lisäsi jännitystä, kun en tiennyt oliko kyseessä isokin roihu. Perustiedot olivat kattavammat kuin suurimmissa

kriiseissä, joihin lähdetään käytännössä ilman minkäänlaista tietoa. Esimerkiksi Jokelan koulusurmassa toimittajilla ei ollut hajuakaan mitä oli tapahtunut. Tietoa lähdettiin hakemaan paikanpäältä (Raittila & Koljonen & Väliaverron 2010, 39–41).

Tunteille ei kyllä tällaisissa tilanteissa ole varaa. Kuolonuhreja ei onneksi tehdaspalossa ollut, mutta mikäli näin olisi ollut, työ olisi ollut haastavampaa. Tällä kertaa kyseessä oli taloudellinen menetys. Taloudellinen menetyskin on otettava myös vakavasti, sillä palossa on tuhoutunut jollekin tärkeää omaisuutta. Vakavasti ottamisella tarkoitan tässä sitä, että kriisiuutisointi vaatii hienotunteisuutta ja myös tässä sitä oli noudatettava.

Haastattelun hankkiminenkaan ei ollut ongelmallista, sillä palomestari oli tällä kertaa helposti saavutettavissa. Mikäli olisimme saapuneet paikalle aiemmin, olisi palomestari todennäköisesti ollut kiireisempi ja minun täytynyt hankkia tietoni muuta kautta. Yleensä kriisiuutisoinnissa haastavimmaksi koetaan juuri haastateltavien saaminen. Moni taho tarvitsee ensisijaisia haastateltavia samaan aikaan ja tiedotusvälineet kaipaavat tietoa. Mikäli aiottua haastateltavaa ei saada kiinni, hankitaan tieto muualta ja seuraavalta haastateltavalta. Tampereen toimituksessa minulle kerrottiin, että yleensä palomestarit ynnä muut, ovat halukkaita antamaan tietoja itse. Todennäköisesti he määräisivät tehtävään jonkun muun, mikäli tietäisivät olevansa kiireisiä.

Kriisiviestinnän ohjeissa ei ole olemassa ohjeita paikanpäällä tilanteessa toimimiselle. Viisitoistasivuinen PowerPoint ohjeistus sisältää enimmäkseen yhteyksiä Pasilaan ja viranomaisiin. Vaikkei Yle Tampereen alueella olekaan sattunut koulusurmien kaltaista katastrofia, on mielestäni vain ajan kysymys, koska sellainen voi tapahtua. Nokian vesikriisi oli jo laajuudessaan niin suuri, että jonkinlaisia ohjeita olisi hyvä olla, ainakin aloittelevia toimittajia varten. En ole törmännyt vastaavanlaisiin ohjeisiin muissakaan medioissa. Mielestäni ei tulisi ainakaan vähätellä ohjeiden merkitystä, sillä varsinkin uhreja haastatellessa, niiden merkitys nousee. Haastateltavan shokki on mahdotonta huomata, mikäli toimittajaa ei ole siihen harjoitettu.

Ohjeistus on mielestäni aika suppea ja tulevana toimittajana en koe hyötyväni siitä kriisiviestintätilanteessa. Osaisin kuitenkin ohjeistuksen avulla ottaa yhteyttä oikeisiin henkilöihin ja käyttää viranomaistiedotteita oikein. Ohjeistusta lukiessa tulee mieleen, että se on tehty jo alalla kauan olleille. Osa Tampereen toimituksen työntekijöistä sanoikin

minulle, ettei ole edes katsonut koko ohjeistusta. Tämä oli minusta toisaalta ymmärrettävää, toisaalta huolestuttavaa. Ymmärrettävää on, että kymmeniä vuosia toimittajan työtä pakertaneilla, toimintatavat ovat selkärangassa; kaikki tulee automaationa. Huolestuttavaa taas puolestaan on se, käydäänkö ohjeistusta tarpeeksi läpi.

Ohjeistuksessa ei ole lainkaan käsitelty toimittajan työtä kriisin sattuessa. ”Miten toimittajan kannattaa lähteä liikkeelle kriisiuutisen kanssa?” ”Kuinka tulee toimia paikanpäällä?” ”Miten kannattaa valita haastateltavat?” ”Ketä ylipäätään saa haastatella?” ja ennen kaikkea ”Miten kannattaa haastatella?” Uskon tällaisten ohjeiden olevan tärkeitä, jos ei konkareille niin ainakin vasta-alkajille. Toisaalta on otettava huomioon, että ensimmäisen kriisiuutisen sattuessa kohdalle, toimittaja on saattanut olla alalla pitempään, eikä vasta-alkajaa edes laitettaisi haastavaan tehtävään. Joka tapauksessa ohjeet on hyvä olla turvana.

5 YHTEENVETO JA POHDINTA

Työni lopputulos ei ole yksiselitteinen. Tämä johtuu täysin siitä, ettei ole olemassa kahta samanlaista kriisiuutisointitapahtumaa, joihin sopisi yksi ohjeistus. Mielestäni jokaisen kriisin luonne on samanlainen ja ohjeistuksia voidaan rakentaa tältä pohjalta. On selvää, että Yle Tampereen Kriisiviestinnän ohjeet kaipaavat lisäohjeita kriisiuutisointikentälle. Jokaisessa kriisissä on kiire ja jokaisessa kriisissä joku järkyttyy tai menettää jotain. Emme siis voi tehdä tarkkoja ohjeita mutta parempi tehdä suuntaa-antavat ohjeet kuin jättää ohjeet tekemättä.

5.1 Koulutus toisi varmuutta

Ilman Kriisiviestinnän ohjeita saattaa sattua ikäviä väärinkäsityksiä ja virheitä. Korostan kouluttamista oman kokemukseni takia. Koulussa kolmantena vuonna meille järjestettiin Hertta 2010 -kriisikoulutus. Tarkoituksena ei ollut kuitenkaan harjoituttaa pelkästään meitä medianomiopiskelijoita vaan myös muita tahoja, jotka kriisissä ovat mukana. Esimerkkeinä mainittakoon pelastushenkilökunta ja Kemin kaupunki.

Harjoituksessa toimimme eri medioiden toimittajina kuvitteellisessa bussiturmassa. Bussissa oli koululaisia, bussikuski ja opettajia; osa loukkaantuneita ja osa kenties menestyneitä. Meidän tehtävänämmä oli toimia toimittajien tavoin ja yrittää saada selville, mitä on tapahtunut. Tulevia tapahtumia ei kerrottu meille etukäteen, ainoastaan paljastettiin, mistä turmassa on kysymys. Käytännössä tilanne oli tietojen suhteen samanlainen kuin millä tahansa toimituksella. Jokaisella toimittajalla oli luonnollisesti edustamalleen medialle tyypillinen asenne ja tiedonhankintatapa. Osa oli iltapäivälehtien toimittajia, osa ulkomaan toimittajia, kuten muun muassa minä, ja osa taas isommista ja pienemmistä kotimaisista medioista.

Aluksi menimme tapahtumapaikalle, jossa oppilaita näyttelevät nuoret osasivat hyvin luoda tilanteesta todentuntuisen huudoilla ja avunpyynnöillä. Bussi oli kyljellään ojassa ja sinne oli helppo päästä tutkimaan tilannetta. Tapahtumapaikka opetti paljon, vaikka takaraivossa olikin tieto tilanteen epäaitoudesta. Oli kuitenkin paljolti itsestä kiinni, miten tilanteeseen suhtautui.

Pyrimme ottamaan valokuvia ja haastattelemaan pelastuneita nuoria. Tilanteessa ei kovin paljon tullut valikoitua haastateltavia, sillä päämääränä oli saada tietoa. Tiedotustilaisuudessa haastateltavana oli kaupungin ja pelastustoimen henkilökuntaa.

Tällaisia harjoituksia järjestetään ainakin Pasilan uutistoimituksessa, mutta siihenkään eivät kaikki pääse mukaan (Hannula 2011). Harjoitukset voisivat saada aikaan vielä nopeamman ja tehokkaamman uutistuotannon kriisissä. Koulutusta tulisi järjestää ainakin nuoremmille toimittajille ja konkarit voisivat myös oppia uusia asioita ja päivittää tietojaan.

Jos koulutusta ei järjestetä, olisi vähintään hyvä tutustuttaa toimittajat saatavilla oleviin kriisiviestintämateriaaleihin. Niissä on erittäin mielenkiintoisia seikkoja ja niistä voi kukin löytää itselleen parhaan tavan toimia ja tehdä. Muun muassa The Dart Centerin Journalismi ja Trauma -opas on erittäin hyvä vaativammassakin kriisityössä työskentelevälle toimittajalle.

Haastattelemini toimittajien mukaan koulutus olisi hyvä asia. Vikman (2012) kertoi tilanteesta, jossa hänen täytyi kertoa Aamu-tv:n lähetykseen lentoturmasta, josta ei itsekkään vielä kunnolla tiennyt mitään, sillä tiedotustilaisuus oli juuri alkanut. Koulutuksessa voitaisiin pohtia tällaisten tilanteiden hoitoa systemaattisesti. Vaikka koulutusta keuhuttiin ajatuksena, ei sitä osa kuitenkaan kokenut tarvitsevana. Mielestäni kuitenkin helposti unohdetaan se, että opastusta ei välttämättä tarvita uutisointiin vaan esimerkiksi haastateltavien käsittelyyn, mikäli he ovat järkyttyneitä. Kuinka heitä kannattaa lähestyä ja ennen kaikkea, kuinka tunnistat shokissa olevan ihmisen. Toinen asia mihin voisi keskittyä, on jaksaminen kriisiuutisoinnin melskeessä. Moni unohtaa syödä, juoda ja nukkua tarpeeksi, jolloin oma psyykkinen terveys voi heikentyä. On tärkeää keskittyä myös itseensä, vaikka omat tunteet onkin hyvä sivuuttaa uutisoinnin ajaksi.

Myös muut kuin oman median tarjoamat koulutukset voivat olla hyödyllisiä. Ulla Meriläinen (2012) oli käynyt alueellisen maanpuolustuskurssin, jonka järjestää Suomen puolustusvoimat. Kurssilla opitaan selviytymään Suomea kohtaavissa kriisitilanteissa (Puolustusvoimat 2012, hakupäivä 9.3.2012). On todettu, että mikä tahansa kriisinhallintaan tai epätavallisessa tilanteessa toimimiseen liittyvä koulutus auttaa ihmisiä selviämään kriisitilanteissa. Tällaiset ihmiset todennäköisimmin auttavat muita selviämään, eivätkä

mene itse pois toltaan (Nurmi 2006, 39.) Ei siis kannata jäädä maanittelemaan, ellei koulutusta työpaikan puolesta tule. Mielestäni toimittajilla on itsellään vastuu myös itsensä kouluttamisesta. Osaamiselleen voi tehdä myös itse jotain, sillä eihän oma vastuu katoa minnekään, kun astumme työpaikan ovesta sisään. Toisaalta on myös työnantajan vastuu pitää huoli työntekijöistään ja edistää heidän työhyvinvointiaan. Yle Tampereella on kyllä paljon koulutuksia ja työyhteisöstä pidetään hyvä huoli. Ketään ei jätetä yksin ja se jo korvaa koulutusta. Lisäksi jokapäiväisissä, myös kriisiuutisointien aikaan pidettävissä, aamukokouksissa käydään läpi asioita, joita voisi seuraavalla kerralla tehdä paremmin.

5.2 Lisäohjeita ja kehittämis ehdotuksia

Ohjeita kriisikentälle voidaan jakaa suuntaa-antavasti, mutta loppujen lopuksi on aina toimittajasta kiinni, kuinka hän toimii ja kuinka hyvin hän on tilanteen tasalla. Kriisiviestinnässä on tärkeää tunnistaa omat rajansa ja sanoa, mikäli tehtävä tuntuu liian raskealta. Esimieheni toimivat mielestäni hyvin omalla kohdallani, sillä minulle tuli olo, että he uskoivat minun selviävän tilanteesta. Esimiesten kannustus ja käyttäytyminen ovatkin tärkeitä kriisiuutisoinnissa. Esimiesten tehtävänä on järjestää muun muassa apua, mikäli asioista haluaa jälkeenpäin jutella ammattilaiselle.

Tärkeitä asioita ovat myös talonpoikaisjärki ja rauhallisuus. Kuinka me reagoisimme kriisitilanteessa, jos olisimme siihen osallisia? Käyttäytymällä kriisissä ihmistä kunnioittaen, tulee hyvää jälkeä. Ei tarvitse vetää mitään roolia, sillä toimittaja ei ole näyttelijä. Sopiva määrä empaattisuutta on hyvä, kun pitää mielessä kirkkaana päämäärän; saada informoiva ja hyvä juttu.

Nykyinen Yle Tampereen Kriisiviestinnän ohje sinällään on yhteystietoineen ja tehtäväjakoineen jo niin kattava, että sitä aluetta en lähtisi millään tavalla muuttamaan, mutta mielestäni ohjeeseen tulisi lisätä toimintaohjeita kriisipaikalla toimimiseen, haastateltavien käsittelyyn ja toimittajien omaan jaksamiseen. On täysin mahdollista, että Hämeen Uutisten alueella sattuu suurempi, myös ihmishenkiä vaativa kriisi.

Kriisiviestinnän ohjeen lisäosaan haastateltavien käsittelystä, tulisi sisällyttää kattavasti se, millainen shokissa oleva ihminen on. ”Miten uhria tulisi käsitellä, jos haastattelu on välttämätön?”, ”Miten käsitellä ihan ketä tahansa kriisin kokenutta?”. Lisäksi tulisi käsitellä se, miten kriisipaikalla toimitaan, ettei häiritse pelastushenkilökunnan työskentelyä. Lisäksi julkaisupolitiikkaan kannattaa myös kiinnittää huomiota. Näille kehittämissuhteuksille ei ole mitään toimittajien toimista johtuvia esimerkkiperusteluja, vaan haluan antaa ne ennakoivasti, jotta sitten, kun tilanne tulee päälle, ei tarvitse alkaa miettiä, mitä tehdään. Haastateltavan kanssa kannattaa käyttää selkeää ilmaisua ja kysyä kysymykset yksinkertaisessa muodossa. Kysymyksiä, joihin vastaus on ”kyllä” tai ”ei”, tulee välttää. Myöskään tunteja ei kannata kysellä, se ei ole tarpeellista, eikä välttämättä hyväksi haastateltavalle. On kerrottava oma tiedotusväline ja jutun julkaisupaikka. Toimituksessa voidaan lisäksi miettiä myös yhdessä, onko materiaalin julkaisu järkevää ja tarpeellista, vaikka haastateltava onkin halunnut antaa haastattelun. Asioiden pohtiminen jälkeenpäin on hyvin tärkeää, jotta vältetään ikäviltä seuraamuksilta.

Tärkeintä kriisiuutisoinnissa on siis muistaa kerätä perustiedot tapahtuneesta, hyvät taustatiedot, muistaa talonpoikaisjärki ja rauhoittuminen. Juttuja ei myöskään tarvitse erikseen dramatisoida, sillä tapaus itsessään on kiinnostava. Yle Tampereen toimittajat toimivat vankan ammattitietämyksen turvin kaikissa uutisjutuissa. Kriisiviestintätilanteissa toiminta ainoastaan tehostuu ja nopeutuu. Omasta puolestani Kriisiviestinnän ohjeita kannattaisi kehittää edelleen esittämilläni tavoilla, jotta kaikenlaiset ja -ikäiset toimittajat hyötyisivät siitä.

Mikäli lisäohjetta ei tehdä, olisi hyvä ainakin tutustuttaa toimittajat The Dart Centerin materiaaliin. Mikäli toimittaja kokee tarvitsevänsä lisätietoa, voi hän itse opiskella asioita netistä. Lisäksi nettiosoitteen voisi laittaa liitteeksi ohjeistukseen. On kuitenkin tärkeää muistaa, että Tampereen paikallistoimituksessa jälkipuinti on merkittävässä osassa. Mikäli jokin vakavampi uutisjuttu kohtaa toimituksen, kartoitetaan mahdollista lisäkeskustelun tarvetta ja asiaa voidaan jälkikäteen esimerkiksi aamukokouksissa. Kannatan ohjeistusta mutta perhemäisellä, huolehtivalla työyhteisöllä päästään jo pitkälle.

LÄHTEET

Aamu-TV 2012. Televisio-ohjelma. Yle 1.

Brayne, Mark 2009. Suomentanut Hakola, Marja. Journalismi ja Trauma. Hakupäivä: 7.9.2011. <<http://dartcenter.org/content/trauma-ja-journalismi-4>>

The Dart Center 2007. Neuvoja työssään traumaattisiin tapahtumiin joutuville toimittajille. Hakupäivä: 21.1.2012. <<http://dartcenter.org/node/1798>>

The Dart Center 2012. About The Dart Center. Hakupäivä: 20.2.2012. <<http://dartcenter.org/overview>>

Grönfors, Maaria, maakuntaradion päällikkö, Yle Tampereen radio. Haastattelu 23.1.2012.

Hammarlund, Claes-Otto 2010. Kriisikeskustelu. 2.päivitetty laitos. Helsinki: Tietosanom Oy.

Hannula, Minna, vastaava tuottaja, Yle Radio Suomi. Haastattelu 28.12.2012.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Huhtala, Hannele & Hakala, Salli 2007. Kriisi ja viestintä. Helsinki: Gaudeamus.

Julkisen sanan neuvosto 2012. JSN. Hakupäivä: 1.3.2012. <<http://www.jsn.fi/jsn/jsn/>>

Julkisen sanan neuvosto 2011. Journalistin ohjeet 2011. Hakupäivä: 7.9.2011

Korpiola, Lilly 2011. Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa. Helsinki: Infor.

Kostamo, Kai, tuottaja Yle Tampereen radio. Haastattelu 12.1.2012.

Laki Yleisradio Oy:stä 22.12.1993/1380

Leppänen, Airi & Heino, Timo-Erkki & Mäntymäki, Eeva 2010. Yleisradio median murroksessa. Tampere: Vastapaino.

Meriläinen, Ulla, toimittaja, Yle Tampereen radio. Haastattelu 12.1.2012.

Muuronen, Hannele, uutiskeskukseen päällikkö, Yle uutiskeskus. Haastattelu 28.12.2012.

Nurmi, Lasse 2006. Kriisi, pelko, pakokauhu. Helsinki: Edita Prima Oy.

Pernaa, Ville 2009. Uutisista, hyvää iltaa. Helsinki: Karttakeskus.

Puolustusvoimat 2012. Maanpuolustuskurssit. Hakupäivä: 9.3.2012.

Raittila, Pentti 1996. Uutinen Estonia. Tampere: Tampereen yliopisto.

Raittila, Pentti & Koljonen, Kari & Väliaverronen, Jari 2010. Journalism and School Shootings in Finland 2007 – 2008. Tampere: Tampereen yliopisto.

Terveyskirjasto 2012. Adenovirus. Hakupäivä: 12.1.2012.

<http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=ltt00022&p_haku=adenovirus>

Terveyskirjasto 2012. Salmonella. Hakupäivä: 12.1.2012.

<http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=ltt03014&p_haku=salmonella>

Terveyskirjasto 2010. Norovirus. Hakupäivä: 12.1.2012.

<http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00738>

Terveyskirjasto 2009. Alkueläintaudit ja matotaudit. Hakupäivä: 12.1.2012.

<http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00560&p_haku=giardia>

Terveyskirjasto 2012. Salmonella. Hakupäivä: 12.1.2012.

<http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=ltt03014&p_haku=salmonella>

Vikman, Matti, toimittaja, Yle Tampereen radio & Suora linja. Haastattelu 19.1.2012.

Vilkka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Yle Intra 2011. Kriisiviestinnän ohjeet Yle Tampere. Hakupäivä: 12.12.2011.

Yle Intra 2012. Valmiustoiminta. Hakupäivä: 17.1.2012.

Yle 2012. Alueet. Hakupäivä: 1.3.2012. <<http://yle.fi/alueet/>>

Yle 2012. Yle yhtiönä. Hakupäivä: 12.3.2012. < <http://yle.fi/yleisradio/>>

Yle 2011. Yle Uutiset. Katastrofi. Hakupäivä 20.2.2012.

<http://beta.yle.fi/japanin_tsunami/#katastrofi>

LIITELUETTELO

Hämeen uutiset 2012. Punkalaitumen tehdaspalo, Toim. Mirva Lahtimaa. TV2.